

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian, dapat disimpulkan :

1. Tingkat kepuasan nasabah LKM-A Anduring dapat dilihat dari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 76 persen dan berada dalam kriteria puas, namun belum mencapai kepuasan maksimal.
2. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan, atribut yang dinilai penting dan memiliki kinerja yang tinggi yaitu terdiri dari kelengkapan fasilitas, suku bunga, buku tabungan, prosedur pelayanan, ketelitian pengurus, realisasi janji, pembagian SHU, ketanggapan, kecepatan, informasif, pengetahuan pengurus, kerahasiaan data, keramahan, kejujuran, dan kemudahan jasa. Atribut yang dinilai penting namun kinerjanya rendah yaitu terdiri dari kerjasama LKM-A dengan pihak lain dan adanya sangsi. Atribut yang dinilai tidak terlalu penting dan kinerjanya juga biasa saja yaitu terdiri dari lokasi, kebersihan, papan informasi, penyelenggaraan rapat, kondisi antrian, dan kotak saran. Atribut yang dinilai tidak terlalu penting namun kinerjanya berlebihan yaitu terdiri dari jadwal kerja, bantuan biaya pengobatan dan pemberian hadiah.

### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti menyarankan kepada pihak LKM-A Anduring untuk meningkatkan kepuasan nasabah agar mencapai nilai maksimal dengan cara meningkatkan kinerja pada atribut yang dinilai rendah oleh nasabah serta mempertahankan atribut yang telah menunjukkan kinerja yang baik. Hal ini bertujuan untuk menjaga loyalitas nasabah terhadap LKM-A. Untuk menjaga standar kualitas pelayanan, LKM-A Anduring sebaiknya melakukan evaluasi kinerja pelayanan secara rutin.